

Manual de usuario.

Envío de formato electrónico de Servicio para medición CSI.



Sitio y tiempo activo

A partir del 24 de Septiembre 2010 los formatos electrónicos que contienen las órdenes de servicio mensuales deberán subirse directamente a la dirección:

www.brain-research.com/gm

Dicho sitio sustituye el proceso anterior de envío a la dirección csi@brain-research.com.

Para efectos del manual, entiéndase el guardado de los formatos electrónicos en este sitio de internet como "publicación de datos".



El sitio de almacenamiento de órdenes de Servicio para el levantamiento de CSI, solamente estará activo para su uso del día 10 del mes a evaluar al día 3 del siguiente mes.



¿Cómo llenar las celdas del Formato Electrónico? (1/2)

- **COLUMNA E   Tipo de unidad (Modelo)**
  - Ejemplo: Chevy, Zafira, Silverado, Captiva Sport
  - No capturar Marca, Año o Carrocería del vehículo

- **COLUMNA F   Fecha de levantamiento de la orden de servicio con números (día/mes/año)**
  - Ejemplo: 01/09/2010

- **COLUMNA G   Fecha de entrega del vehículo con números (día/mes/año)**
  - Ej. 01/09/2010

- **COLUMNA H   Número de serie (17 Dígitos) con letras MAYÚSCULAS**

- **COLUMNA I   Nombre del cliente (SOLO CLIENTES PARTICULARES / PERSONAS FISICAS)**
  - Si un cliente público/particular paga el servicio y factura a nombre de una empresa, se debe capturar el nombre del cliente y en la columna de Tipo de servicio colocar Flotillas.



¿Cómo llenar las celdas del Formato Electrónico? (2/2)

- **COLUMNA K   Teléfono 1 (Incluir clave lada)**
  - Puede ser un teléfono fijo de casa u oficina, celular o Nextel
  - Sólo se pondrán capturar teléfonos con 10 y 12 dígitos para teléfonos fijos/Nextel, fijos con lada y celulares (sin primer cero) respectivamente
  - Sin separaciones /espacios / guiones
  - Sin "01" que anteceda teléfono
  - Ejemplo: Celular Provincia 455510200000, Celular Área metropolitana 445510200000

- **COLUMNA L   Extensión**
  - De ser necesaria, solo capturar números

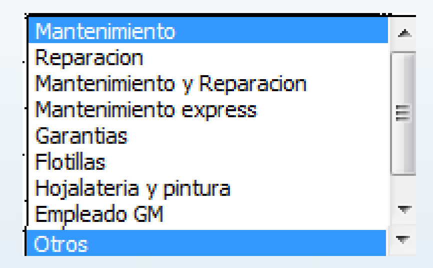
- **COLUMNA M Teléfono 2**
  - Se usará únicamente cuando existan dos teléfonos del cliente y con los mismos criterios de captura que Teléfono 1

- **COLUMNA O Tipo de Servicio**
  - Mantenimiento, Reparación, Mantenimiento y Reparación, Garantías, Flotillas, Hojalatería y Pintura, Empleados GM
  - Otros



Clasificación de Tipos de Ordenes de Reparación (1/2)

- El formato incluye la siguiente clasificación:



- **Categoría Mantenimiento:**
    - Servicios de Póliza de Mantenimiento
    - Servicios Intermedios
        - Cambios de A y F, Servicios Completos, alto kilometraje
    - servicios de estética automotriz
    - Paquetes propios
- **Categoría Reparación:**
    - Diagnósticos
    - Reparaciones
    - Codificaciones de llave, radio e inmovilizador
    - Programaciones
- **Mantenimiento y Reparación**
    - Cualquier combinación de las 2 categorías antes mencionadas
- **Mantenimiento Express**
    - Servicios de 2 o menos horas sin lavado



Clasificación de Tipos de Ordenes de Reparación (2/2)

- ❖Categoría Garantía:
  - ❖Reparaciones realizadas a vehículos que se encuentran dentro del periodo de Garantía GMM / Car Care Plan
- ❖Categoría Flotillas:
  - ❖Mantenimientos y/o Reparación a empresas
- ❖Categoría Hojalatería y Pintura
  - ❖Trabajos realizados de reparación y pintura de una unidad (Cliente y/o Seguro)
- ❖Categoría Empleado GM
  - ❖Clientes que acuden al distribuidor y que laboran en General Motors de México
- ❖Categoría Otros
  - ❖Hojalatería y Pintura (Opcional)
  - ❖Internas y Previas (Opcional)
  - ❖Otras Marcas
  - ❖Verificaciones y emplacamiento de autos
  - ❖Venta e instalación de Accesorios a auto nuevo
  - ❖Avalúo de Auto Usado



¿Cómo convertir el formato a .csv ?

Se continuará llenando el archivo electrónico de Servicio con las órdenes entregadas en el mes, a diferencia que una vez que se termine de capturar se deberá de guardar como archivo “.CSV” para poder publicarse/guardarse en el sitio.

Una vez capturado el formato electrónico de servicio
Ir a :archivo/ “Guardar como “ /Seleccionar tipo de archivo CSV (delimitado por comas) (*.csv) /Asignar nombre SXXXSEP/ Seleccionar “Guardar”



¿Cómo publicar un formato.csv en el sitio?

Una vez validado el ingreso del distribuidor con su usuario y contraseña, el sitio desplegará la siguiente pantalla:

Vista de consulta de las órdenes de servicio subidas a lo largo del mes.

CSI

CHEVROLET

DISTRIBUIDOR DE PRUEBA

Jueves 23 de Septiembre de 2010 Cerrar sesión

Captura de registros

Publicar archivo

Instrucciones: deberás de seleccionar tu archivo y publicarlo. el archivo deberá de estar en formato csv.

Para generar el archivo csv deberás de realizar los siguientes pasos en el Excel:

1. Llenar tu archivo xls
2. ir al menú de inicio y seleccionar "guardar como..."
3. Seleccionar tipo de archivo CSV (delimitad por comas) (*.csv)

Mes SEP

Año 2010

* Archivo CSV:

Examinar...

Publicar Archivo

Resúmen

Septiembre / 2010

1. Seleccionar mes y año correspondientes al formato electrónico que se desea subir.

2. Examinar/Buscar ubicación del formato deseado.

3. Seleccionar publicar para validar los datos ingresados.



¿Cómo compruebo si se publicó/guardó el Formato en el sitio de Internet?

Una vez publicado el archivo en la pagina de internet, se deberán confirmar los datos publicados o cancelarlos en caso de detectar un fallo en la información que se decida enviar.



Al aceptar enviar la información ✔, se desplegará un resumen de los registros capturados y un ticket de confirmación de recepción.

Resúmen de Septiembre / 2010 Ticket: 6b27bb7b1e

Número de ticket

Se publicó el archivo correctamente

No.	No. Orden de Servicio	Tipo de Unidad (modelo)	Día de levantamiento de la orden de servicio con numero	Fecha de entrega del vehiculo	Número de serie (17digitos)	Nombre del cliente	Nombre de la empresa	Telefono 1	Extension de ser necesario	Telefono 2	Extensión de ser necesario	Tipo de Servicio
1	257191	TORNADO	01/09/2010	01/09		SOCAMA						Flotillas
2	257193	AVEO	01/09/2010	01/09								Mantenimiento
3	257194	TAHOE	01/09/2010	01/09/2010	1GNFC13JX9R113529	S.A. DE C.V.		9616028528				Flotillas
4	257195	SILVERADO	01/09/2010	01/09/2010	1GCSCRE08AZ158242	TECNOCAMPO INVERNADEROS, S. DE R.L. DE C.V.						Flotillas

Resumen de datos publicados/enviados

Total de registros: 4

Gráfica por Modelos

AVEO (25%)
SILVERADO (25%)
TAHOE (25%)
TORNADO (25%)

Gráfica por Tipo de Servicio

Flotillas (75%)
Mantenimiento (25%)



¿Cuándo publicar/ subir los formato?

El distribuidor deberá publicar/guardar sus formatos en el sitio dos o tres veces según sus cargas de trabajo. Para asegurar el cumplimiento de cuota y la representatividad de la medición, sugerimos hacer tres publicaciones:

- **1er. Envío Día 11:** Con información del día 1 al 10 del mes evaluado
- **2do. Envío Día 21:** Con información del día 11 al 20 del mes evaluado
- **3r. Envío Día 01:** Con información del día 21 al 31 del mes evaluado

La dirección del sitio donde se deben subir los formatos electrónicos es:

www.brain-research.com/gm



Asistencia adicional y contactos

La persona asignada por cada distribuidor para la publicación de formatos de CSI recibe de su Gerente de Distrito de Servicio un nombre de usuario y una contraseña para tener acceso al sitio de Internet.

Para dar mejor respuesta y en caso de requerir asistencia adicional relacionada con CSI (incluyendo extravío / olvido de contraseña) favor de contactar a :

lissett.tovargarcia@gm.com

Si se requiere ayuda adicional como el llenado del formato electrónico, favor de contactar a:

gmartinez@brain-research.com

¡Gracias!